



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ
SEVİYE 2**

REFERANS KODU / 09UMS0024-2

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/26/11/2009 - 27418

Meslek:	ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ (ROOM ATTENDANT)
Seviye:	2^I
Referans Kodu:	09UMS0024-2
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:	03.11.2009 Tarih ve 2009/58 Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	26/11/2009 - 27418
Revizyon No:	00

^I Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye iki (2) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ALEZ: Yatak koruyucuyu,

APART ROOM/HOTEL: Odalarında mutfağı bulunan oda ve/veya oteli,

ARAÇ: Bir işi yapmakta veya sonuçlandırmakta gücünden yararlanılan nesneyi,

BİDE: Taharetlenme küvetini,

BUHARLAMA: Buhar verilerek gerçekleştirilen bir çeşit kuru temizleme sistemini,

BUKLET MALZEME: Konuk ihtiyaç malzemelerinin tüketilebilir özellikte olanlarını,

ÇAMAŞIR VE KURU TEMİZLEME LİSTESİ: Konuğun temizlenmesini arzu ettiği çamaşırları için hazırlanmış listeyi,

ÇEVRE KARTI: Çevre koruma önlemlerini oda ve banyo tekstilleri açısından konuğa açıklamaya yarayan kartı,

DAY USE (D/U) : Odanın gün içinde geceleme yapılmadan kullanılmasını,

DEMO: Tanıtım amaçlı gösterileri,

DEZENFEKSİYON: İnsan için hastalık oluşturabilecek mikroorganizmaların ortadan kaldırılma işlemini,

DO NOT DISTURB (DND): Rahatsız etmeyin kartını,

EŞYA ÇIKIŞ FORMU: Konuk tarafından personele verilen hediyelerin kabulü için düzenlenen formu,

GENEL ALANLAR (PUBLIC AREAS): Otelde konaklayan ve konaklamayan tüm konukların ortak kullanım alanlarını,

GEREÇ (MALZEME): Belirli bir işi yapmak için kullanılması gereken maddeleri, materyali,

HİJYEN: Sağlığa zarar verecek ortamlardan korunmak için yapılacak uygulamaları ve alınacak önlemleri,

HOUSEKEEPING (H/K) : Kat hizmetleri bölümünü,

ISCED: Uluslararası eğitim sınıflandırma standardını,

ISCO: Uluslararası meslek sınıflandırma standardını,

İSG: İş sağlığı ve güvenliğini,

İŞLETME DURUM RAPORU: İşletmenin konuk odalarının, restoranlarının, salonlarının vb. doluluğunu gösteren raporu,

İZLEK: Prosedürü,

KKD: Kişisel koruyucu donanımı,

KURU SİSTEM HALI TEMİZLEME MADDESİ: Bitkisel temizleme tozunu (Çevre dostu bir üründür),

LEGIONELLA (LEJYONELLA): Klima ve soğutma sistemlerinde üreyebilen bakteriyi,

LINEN: Tekstil malzemelerini,

3x3 METODU: Oda temizleme ve düzenleme görevlisinin konuk kapısına 3 kere vurup “housekeeping” diye seslenmesi ve bu işlemi iki kez daha tekrarlaması metodunu,

NACE: Avrupa Topluluğu’nda ekonomik faaliyetlerin istatistiki sınıflamasını,

OCCUPIED (OCC): Meşgul / Doluyu,

ODA TEMİZLEME VE DÜZENLEME GÖREVLİSİ RAPORU: Odaların kullanım durumlarını gösteren raporu,

OUT OF ORDER (OOO): Arızalı, kullanım dışını,

PAS ANAHTARI: Sorumluluğu altındaki odaların ve diğer alanların kapılarını açmaya yarayan (metal veya kart) anahtarı (bir çeşit maymuncuk),

ROOM CHANGE (R/C): Oda değişimini,

RUNNER: Bir çeşit yatak örtüsünü/yatak şalını,

SLEEP-OUT (S/O): Konuğun otel dışında gecelemesini,

TAMPONLAMA: Ovma ve sürtme işlemi gerçekleştirmeden hafif dokunuşlarla temizlemeyi,

TURN DOWN: Yatak açma servisini,

VACANT (VAC): Boş odayı,

VAKUMLAMA: Yüzeydeki toz ve kırıntıların elektrik süpürgesi ile emilmesini,

VARDİYALAR ARASI İLETİŞİM DEFTERİ: Bir önceki vardiyadan kalan işlerin yazıldığı defteri,

VERY IMPORTANT PERSON (VIP): Çok önemli kişiyi,

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI	7
2.1. Meslek Tanımı	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	8
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	23
3.3. Bilgi ve Beceriler	25
3.4. Tutum ve Davranışlar	25
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	26

1. GİRİŞ

Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Room Attendant) (Seviye 2) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB), Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) tarafından hazırlanmıştır.

Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Room Attendant) (Seviye 2) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Room Attendant) (Seviye 2) konaklama işletmelerinde konuk odalarının, kat koridorlarının, merdivenlerinin, asansörlerinin, ofislerinin temizlik, düzen, bakım ve korunması ile ilgili işleri belirli bir süre içerisinde, hijyen ve sanitasyon kurallarına ve işletme standartlarına uyarak yapma bilgi, becerisine sahip kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 9112

ISCED 97: 811

NACE: 55.10

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile İlgili Düzenlemeler

2872 Sayılı Çevre Kanunu

4857 Sayılı İş Kanunu

506 Sayılı Sosyal Sigortalar Kanunu

5510 Sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

İş Sağlığı ve Güvenliği Kurulları Hakkında Yönetmelik

Gürültü Yönetmeliği

Ağır ve Tehlikeli İşler Yönetmeliği

Sendikalar Kanunu

KKD Yönetmeliği

*Ayrıca; iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuat, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk analizi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

3308 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu

İş Kanununa İlişkin Fazla Çalışma ve Fazla Sürelerle Çalışma Yönetmeliği

Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği

*Ayrıca; meslek ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuat, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Room Attendant) (Seviye 2) özel ya da kamuya ait konaklama işletmelerinin konuk odalarında, koridorlarda ve kat ofislerinde görev yapar. Teknik Servis, Çamaşırhane, Ön büro, Bahçe, Muhasebe, İnsan Kaynakları, Güvenlik, Ambar, Servis, Mutfak, Sağlık Kulübü Havuz vb bölümlerle işbirliği içinde çalışır. Zehirlenmeye, elektrik çarpmasına, düşmeye, kaymaya, bel fıtığı, hepatit, varis, cilt vb. hastalıklarına ve görünmeyen kazalara karşı gerekli önlemler alınmalıdır. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Bu meslekte çalışacak kişilerin temizlik malzemelerine, halı vb. tüyüne, toz vb. ye karşı alerjisi olmaması gerekir.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş sağlığı ve güvenliği (İSG) faaliyetlerini yürütmek	A.1	Eğitilere ve tatbikatlara katılmak	A.1.1	İSG konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				A.1.3	İSG ile ilgili edindiği bilgi ve becerileri günceller.
				A.1.4	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				A.1.5	Yangın, sel, deprem gibi doğal afetlerde işletme izleklerine uygun olarak görev alır.
		A.2	Yasal ve işyerine ait kurallara uymak	A.2.1	İSG koruma ve müdahale araçlarını uygun ve çalışır şekilde bulundurur.
				A.2.2	Yapılan çalışmaya uygun iş elbisesini ve KKD'yi giyer ve çalışmayla ilgili uyarı işaret ve levhalarını talimatlar doğrultusunda kullanır.
				A.2.3	Yanıcı, yakıcı ve patlayıcı malzemeleri güvenli bir şekilde muhafaza eder.
				A.2.4	Tehlikeli durumları saptayıp giderilmesi için önlemler alır ve amirine rapor eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	Çevre koruma mevzuatına uygun çalışmak	B.1	Çevre koruma yöntemlerini öğrenmek	B.1.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				B.1.2	Eğitimlerde öğrendiklerini işinde uygular.
				B.1.3	Eğitimlerde edindiği bilgi ve becerileri günceller.
		B.2	Çevresel risklerin azaltılması çalışmalarına katılmak	B.2.1	Risk faktörlerinin belirlenmesi ve azaltılmasına yönelik yapılan çalışmalara katılır.
				B.2.2	Doğal kaynakları verimli ve tasarruflu bir şekilde kullanır.
				B.2.3	Sorumlu olduğu alanlardaki tehlikeli ve zararlı atıkları cinslerine göre ayrıştırır ve çöp odalarında depolar.
				B.2.4	Çalışırken yaptığı uygulamaların çevresel etkilerini gözlemler, rapor eder ve zararlı sonuçlarının önlenmesi çalışmalarına katılır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	İş organizasyonu yapmak (Devamı var)	C.1	İş öncesi kişisel temizlik ve bakım yapmak	C.1.1	Kişisel bakım ve hijyen kurallarını uygular.
				C.1.2	Mücevherat ve takılarını (alyans ve saat hariç) çıkarır.
				C.1.3	İşletmenin belirlediği üniformayı giyer.
				C.1.4	İsimliğini üniformasına takar.
		C.2	İş öncesi görev talimatlarını almak	C.2.1	İş programını öğrenir.
				C.2.2	Oda durum raporunu alır.
				C.2.3	Sorumluluğu altındaki alanların pas anahtarlarını (metal veya kart) imza karşılığında amirinden teslim alır.
				C.2.4	Vardiyalar arası iletişim defterini denetler.
				C.2.5	VIP konuklarla amirinden aldığı talimatlar doğrultusunda ilgilenir.
		C.3	Gerekli araç-gereç ve malzemeyi hazırlamak	C.3.1	Temizlikte kullanacağı araç-gereç ve malzemeyi denetleyerek eksikleri tamamlar.
				C.3.2	Yedek malzeme bulundurur.
				C.3.3	Kat arabasını, kullanılacak malzemeyi kullanım amacına uygun yerleştirerek hazırlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	İş organizasyonu yapmak	C.4	“Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi Sabah Raporunu hazırlamak”	C.4.1	Amirinden aldığı oda durum raporunda belirtilen kişi sayısı ile odada konaklayan kişi sayısını (odada kullanılan yatak, konuk kıyafetleri, diş fırçası vb.yi dikkate alarak) karşılaştırarak raporunu hazırlar.
				C.4.2	Raporunu hazırlarken sembolleri ve kısaltmaları doğru kullanır.
				C.4.3	Özel durumları (gün içi kullanım, konuğun otel dışında geceleme, oda değişikliği, arızalı/kullanım dışı oda vb.) raporunun açıklamalar kısmında belirtir.
				C.4.4	Raporunu teslim etmeden önce tarih ve imza atar.
				C.4.5	Raporunu amirine zamanında teslim eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliği ve düzenlemesi yapmak (İhtiyaç halinde genel alan temizliği ve düzenlemesi yapmak) (Devamı var)	D.1	Temizlik öncesi işlemleri gerçekleştirmek (Devamı var)	D.1.1	Kat arabasını çalışacağı odaya en yakın yere, geçişleri engellemeyecek şekilde yerleştirir.
				D.1.2	Kapıyı 3x3 metoduna göre çalıp konunun odada olup olmadığını denetler. Konuk odada değil ise pas anahtarını kullanarak, odada ise izin isteyerek içeri girer.
				D.1.3	Boş odaları denetler ve gerekiyorsa temizler.
				D.1.4	Odada çalıştığı süre boyunca oda kapısını açık tutar. Apart, dubleks dairelerin, suite odaların temizliğini kapıya temizlik yapıldığına dair kart asarak ve kapıyı kapalı tutarak yapar.
				D.1.5	İşletme izleklerine göre, rahatsız etmeyiniz kartı bulunan odalara güvenlik ve/veya amiri eşliğinde girer.
				D.1.6	Sorumluluğu altındaki pas anahtarını konuklara kapı açmak için asla kullanmaz ve hiç kimseye vermez.
				D.1.7	Konuk odada ise konunun istek ve şikâyetleri ile ilgilenir.
				D.1.8	Oda camlarını ve varsa balkon kapısını kapatır.
				D.1.9	Kayıp ve hasar görmüş demirbaşları rapor ederek amirine bildirir.
				D.1.10	Kayıp ve unutulmuş (bulunmuş) eşyaları cinslerini, renklerini, bulunduğu tarih ve yeri de belirterek kayıt altına alır ve amirine teslim eder.
				D.1.11	Konunun çamaşırhaneye verilmek üzere hazırladığı (çamaşır ve kuru temizleme listesi doldurulmuş ise) giysileri denetleyerek ilgili birime iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliği ve düzenlemesi yapmak * (İhtiyaç halinde genel alan temizliği ve düzenlemesi yapmak) (Devamı var)	D.1	Temizlik öncesi işlemleri gerçekleştirmek	D.1.12	İSG kurallarına uyarak odadaki kül tablalarını boşaltır, çöpleri cinsine ve işletme standartlarına göre ilgili toplama kabına atar.
				D.1.13	Boş servis malzemelerini servis alanına çıkarır.
				D.1.14	Odayı camları açarak ya da havalandırma cihazını çalıştırarak havalandırır.
				D.1.15	Haşere denetimi yapar, amirinden aldığı talimatlara göre haşerelere müdahale eder ve amirine bildirir.
		D.2	Yatak yapmak	D.2.1	Çevre kartı uygulamasını dikkate alarak oda kirli linen malzemelerini (çarşaf, yastık kılıfı nevresim vb.) içlerini denetleyerek ve lekeli olanları ayırarak toplar.
				D.2.2	Alez ile yatağın temizliğini ve yatağın mevsimsel yönünü denetler.
				D.2.3	Yatak yapımında kullanacağı temiz linen malzemelerin ağır hasarlı ve lekeli olanlarını farklı şekilde toplayarak amirine iletir.
				D.2.4	Alt çarşafı ütü çizgilerine dikkat edip, savurmadan, köşelerde zarf oluşturarak yerleştirir.
				D.2.5	Battaniye, yorgan vb.yi işletme standardına göre yerleştirir.
				D.2.6	Yastıkları çene altına sıkıştırmadan kılıflarını takarak, kılıfların açık kısmı odaya girişte gözükmeyecek şekilde yerlerine yerleştirir.
				D.2.7	Yatak örtüsü veya yatak şalını işletme standardına göre yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliği ve düzenlemesi yapmak *(İhtiyaç halinde genel alan temizliği ve düzenlemesi yapmak) (Devamı var)	D.3	Toz almak	D.3.1	Oda ve/veya balkon yüzeyine uygun bez ve temizlik malzemesi kullanır.
				D.3.2	Yüzeyin yapısına uygun hareketlerle toz alır.
				D.3.3	Elle temas edilen yüzey ve ekipmanı (elektrik düğmeleri, kapı kolları, telefon, ahizesi, kordonu ve tuşları, uzaktan kumandalar vb) uygun kimyasal madde ile dezenfekte eder.
				D.3.4	Oda camlarının lekelerini denetleyerek çerçeveleriyle birlikte tozunu alır.
				D.3.5	Oda çıkış kapısına en yakın yerden başlayarak yüzeye uygun hareketlerle yukarıdan aşağıya doğru, konuğa ait eşyaların yerlerini değiştirmeden, arızaları denetleyerek toz alır.
				D.3.6	Arızaları aciliyetine göre ilgililere bildirir ve takibini yapar.
				D.3.7	Elektrikli eşyaların tozunu alırken İSG önlemlerine uyar.
				D.3.8	Mini barı içten dışa doğru temizler.
				D.3.9	Kirlenen toz bezini sık sık yıkar.
				D.3.10	Tozu alınan ve temizlenen mobilyaları ve mefruşatı düzgün bir şekilde yerlerine yerleştirir.
				D.3.11	Buklet ve kırtasiye malzemelerinin eksiklerini tamamlar.
				D.3.12	Mutfak ve mutfak donanımını işletme standartlarına göre temizler *(apart, residence otellerde).

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliği ve düzenlemesi yapmak (İhtiyaç halinde genel alan temizliği ve düzenlemesi yapmak) (Devamı var)	D.4	Leke çıkarma işlemlerini yapmak	D.4.1	Yüzeyin, malzemenin ve lekenin cinsine uygun leke çıkarma maddesini seçer.
				D.4.2	Seçtiği maddeyi yüzeye zarar verip vermediğini görmek için lekeli yüzeyin görünmeyen bir yerinde test eder.
				D.4.3	Yüzeyin cinsine göre tamponlama/vakumlama/buharlama yöntemlerinden birini kullanır.
				D.4.4	Lekeyi dairesel hareketlerle dıştan merkeze doğru çıkarır.
				D.4.5	Malzeme yerinde temizlenemeyecekse, malzemeyi leke çıkarma işlemini gerçekleştirilebileceği bir alana çıkarır ve işlem bittikten sonra yerine yerleştirir.
		D.5	Banyo temizliği yapmak	D.5.1	Çevre kartı uygulamasını dikkate alarak kirli banyo tekstillerini (banyo havluları, bornoz vb.) içlerini ve ceplerini denetleyerek toplar.
				D.5.2	Duvarları, duş ve donanımını, lavabo ve donanımını uygun temizlik maddesi ve uygun araç-gereçle temizleyerek dezenfekte eder.
				D.5.3	Rezervuarı çalıştırdıktan sonra klozeti ve varsa bideyi uygun temizlik maddesi ve uygun araç gereçle dezenfekte eder.
				D.5.4	Diğer malzemelerin (saç kurutma makinesi, tıraş/makyaj aynası vb.) denetim ve temizliğini yapar.
				D.5.5	Eksik havlu ve buklet malzemelerini tamamlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Oda temizliği ve düzenlemesi yapmak (İhtiyaç halinde genel alan temizliği ve düzenlemesi yapmak)	D.6	Zemin temizliği yapmak	D.6.1	Zemini denetleyip temizlik esnasında kullanacağı araç-gerece zarar verebilecek yabancı nesneleri (topluğne, çivi, toka vb.) toplar.
				D.6.2	Lekeleri tespit ederek çıkarır.
				D.6.3	Zemini cinsine uygun araç-gereç ile çıkışa en uzak yerden başlayarak temizler (vakumlar, paspaslar, ovar, parlatır).
		D.7	Yatak açma hizmeti vermek * (Sadece akşam vardiyalarında geçerlidir)	D.7.1	Oda ve banyo kullanılmışsa gerekli temizlik, düzen ve bakım işlemlerini yapar.
				D.7.2	Yatağı işletme standardına uygun hale getirir.
				D.7.3	İşletmenin standardına göre otelin ikramını yerleştirir.
				D.7.4	Perdeleri kapatarak odada loş bir aydınlatma sağlar.
		D.8	İş akışında rastladığı aksaklıkları ilgililere bildirmek	D.8.1	Şüpheli paket, eşya ve kişileri, olağanüstü durumları (yangın, sarhoşluk, kavga, gürültü, yaralanma, ölüm vb.) ilgili birim ve amirine bildirir.
				D.8.2	Konuk istek ve şikâyetleriyle ilgilenir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Periyodik temizlik yapmak (Devamı var)	E.1	Halıları, kumaş kaplı mobilyaları ve tekstil malzemeleri temizlemek	E.1.1	Alandaki sabit olmayan mobilya ve malzemeleri çıkarır.
				E.1.2	Kullanılacak temizlik aracına zarar verecek nesneleri toplayarak halıyı ve kumaş kaplı mobilyaları elektrik süpürgesiyle vakumlar.
				E.1.3	Lekeli ise leke çıkarma işlemini gerçekleştirir.
				E.1.4	Belirlenen temizlik yöntemine göre uygun araç-gereçle (yıkama, kuru sistem halı temizleme vb.) halıyı çıkışa en uzak yerden başlayarak temizler.
				E.1.5	Temizlik işleminden sonra halıyı tekrar vakumlar (ıslak temizlik yaptıysa halının kurummasını bekler).
				E.1.6	Kumaş kaplı mobilyaları cinsine ve modeline uygun olarak temizler.
				E.1.7	Mobilyaları kuruduktan (yıkama yapılmışsa) sonra yerlerine yerleştirir.
				E.1.8	Tekstil malzemelerini (perde, yatak örtüsü vb.) kurallarına uygun olarak temizletir.
				E.1.9	Temizlenen tekstil malzemelerini kurallarına uygun olarak yerlerine yerleştirir.
		E.2	Duvar, tavan ve aydınlatma ünitelerini temizlemek	E.2.1	Tavan ve duvarları uygun araçla vakumlar.
				E.2.2	Tavan ve duvarı yüzeylerine (duvar kâğıdı, yağlı boya vb.) uygun araç-gereçle temizler ve bakımını yaptırır.
				E.2.3	Aydınlatma ünitelerini İSG önlemlerine uyarak yerinde veya uygun bir alanda temizler, yerlerine yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Periyodik temizlik yapmak	E.3	Lejyonella bakımı yapmak	E.3.1	Teknik servis bölümü ile birlikte klima kapakları, duş başlıkları, bataryalar, giderler vb.nin dezenfeksiyonunu gerçekleştirir.
				E.3.2	Uzun süre kullanılmamış boş odaların musluklarının ve duşlarının sularını belli aralıklarla akıtır.
		E.4	Cam ve çerçeveleri temizlemek	E.4.1	İSG önlemlerine uyarak çerçeveleri dıştan içe ve yukarıdan aşağıya doğru uygun araç-gereç ve malzemeye temizler.
				E.4.2	İSG önlemlerine uyarak camları yukarıdan aşağıya doğru “S” çizerek uygun araç-gereç ve malzemeye temizler.
				E.4.3	Camların fark edilmesi için kullanılan amblem, çıkartma vb. yi denetler ve yıprananların yerine yenilerini yapıştırır.
		E.5	Yüzeyleri elle cilalamak	E.5.1	Yerinde cilalanamayacak malzemeleri (metal, ahşap, mermer vb.) uygun alana götürür.
				E.5.2	Cilalanacak yüzeyin cinsine uygun işlem yapar (toz alma, eski cilayı sökme vb.).
				E.5.3	İSG önlemlerine uyarak yüzeye ve malzemeye uygun araç-gereç ve malzemeye cilalama işlemini gerçekleştirir.
				E.5.4	Zemin üzerinden kaldırılan mobilya ve malzemeleri yerlerine yerleştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (vardiya sonu) işlemleri yapmak (Devamı var)	F.1	Son temizlik denetim ve işlemlerini yapmak	F.1.1	Rahatsız etmeyiniz kartlarının kapılarda durup durmadığını denetler. Kart kaldırılmış ise odayı temizler, kaldırılmamış ise raporunda belirtir.
				F.1.2	Koridorların, merdiven ve tırabzanların denetimini ve temizliğini yapar.
				F.1.3	Kat ofislerinin temizliğini ve düzenini sağlar.
				F.1.4	Malzeme sayımı yapar.
				F.1.5	Kat arabasını elde kalan malzemeler ile yerleşim planına göre düzenler.
				F.1.6	Gün boyu kullanılan araç- gereçlerin denetim ve temizliğini yapar. Kuru olarak koruma altına alır.
				F.1.7	Kirli bez ve paspasları çamaşırhaneye işletme standardına göre gönderip temiz bez ve paspaslarla değiştirir.
				F.1.8	Biriken çöpleri çevre koruma ile ilgili mevzuata ve işyeri kurallarına uygun sınıflandırmaya dikkat ederek transfer eder.
				F.1.9	Konukla ilgili özel istekleri ve verilen servis bilgilerini (konuğun temizletmek üzere verdiği çamaşırlar, konuk odasına verilmiş olan ekstra malzemeler vb.) vardiyalar arası iletişim defterine yazar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Gün sonu (vardiya sonu) işlemleri yapmak	F.2	Vardiya sonu oda temizleme ve düzenleme görevlisi raporu vermek	F.2.1	Oda durum raporunu gün sonu odaların durumunu denetleyerek hazırlar.
				F.2.2	Oda raporunu izleklere uygun bir şekilde amirine teslim eder.
		F.3	Malzemelerini teslim etmek	F.3.1	Sorumluluğu altında olan pas anahtarını ilgili birim ya da kişiye imza karşılığında teslim eder.
				F.3.2	Kirli üniformasını işletme kurallarına göre ilgili birime teslim eder.
		F.4	Konuk tarafından verilen hediyeleri izleklere uygun kabul etmek	F.4.1	Konuğun verdiği hediyeler için amirine eşya çıkış formu düzenletir.
				F.4.2	İşyerinden ayrılmadan önce ilgililere (kapı çıkışı, güvenlik) eşya çıkış formunu gösterir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Mesleki gelişim etkinliklerine katılmak	G.1	Mesleği ile ilgili yayınları takip etmek	G.1.1	İşi ile ilgili her türlü yayını, yeniliği ve teknolojik gelişmeleri takip eder.
				G.1.2	İşletme içindeki yayınları takip eder.
				G.1.3	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		G.2	Kurs ve seminerlere katılmak	G.2.1	Hizmet içi eğitimlere katılır.
				G.2.2	İşi ile ilgili demoları izler.
				G.2.3	İşletmenin istediği ve önerdiği kurs ve seminerlere katılır.
				G.2.4	Kişisel gelişimini artırıcı etkinliklere (toplantı, gezi, gözlem, fuar vb.) katılır.
				G.2.5	Öğrendiği bilgileri işinde uygular.
		G.3	Yeni gelen personele yardımcı olmak	G.3.1	İşe yeni alınan personele işinde yardımcı olur.
				G.3.2	İşletme prensiplerini uygulamasında destek olur.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Elektrikli araçlar

- Elektrik süpürgeleri
- Halı yıkama makineleri
- Yer bakım makineleri
- Buhar makineleri

2. Kırtasiye malzemeleri

- Blok not
- Zarf
- Kâğıt
- Konuk anket formu
- Rahatsız etmeyiniz kartı
- Çamaşır temizleme listesi (yıkama, kuru temizleme, ütü)
- Dosya
- Oda temizleme ve düzenleme görevlisi raporu
- Malzeme talep formu
- Malzeme sayım listesi
- Kayıp ve bulunmuş eşya formu
- Tesis rehberi
- Çevre koruma kartı
- Yatak açma servisi bilgi kartı
- Amblem ve Çıkartma

3. Oda buklet malzemeleri

- Dikiş seti
- Kalem
- Çamaşır torbası
- Terlik

4. Banyo buklet malzemeleri

- Sabun
- Şampuan
- Tuvalet kâğıdı
- Saç bonesi

- Hijyen poşeti

5. Temizlik ve bakım ürünleri

- Günlük temizlik maddeleri
- Genel temizlik maddeleri
- Halı temizleme maddeleri
- Ayna ve cam yüzey temizleme maddeleri
- Cilalar
- Leke çıkarıcılar
- Kimyasallar
- Oda spreyi
- Haşere ilacı

6. Temizlik gereçleri

- Kovalar
- Paspaslar
- Temizlik bezleri
- Eldiven
- Fırçalar
- Koruyucu giysiler (emniyet kemeri, maske, üniforma vb.)
- Merdiven
- Çöp torbaları
- Ovucular (süngerler, fırçalar vb.)
- Kat temizlik arabası

7. Linen malzemeler

- Çarşaf
- Yastık kılıfı
- Nevresim
- Pike
- Yatak örtüsü
- Yatak şalı
- Havlu (el, banyo, ayak)
- Bornoz
- Perde

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. El becerisi
2. Görsel beceri
3. Hijyen bilgisi
4. İletişim kurma becerisi
5. İSG bilgisi
6. Mesleki terim bilgisi
7. Mesleki teknik bilgi
8. Raporlama bilgisi
9. Stresle baş edebilme becerisi
10. Turizme, yöreye ve otele ait bilgi
11. Yabancı dil bilgisi (Temel düzeyde)

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Çevreye karşı duyarlı olmak
2. Detaycı olmak
3. Dikkatli olmak
4. Dürüst ve güvenilir olmak
5. Ekip ruhuyla çalışmak
6. Enerjik olmak
7. Güler yüzlü olmak
8. İnisiyatif almak
10. Kararlı olmak
11. Kişisel hijyenine dikkat etmek
12. Öngörülü olmak
13. Pratik olmak
14. Sabırlı olmak
15. Soğukkanlı olmak
16. Sorumluluk sahibi olmak
17. Yeniliklere açık olmak
18. Zamanı iyi kullanmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME ve BELGELENDİRME

Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi (Room Attendant) (Seviye 2) meslek standardına göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartlarının oluşturulduğu test ve sertifikasyon merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı sınav şeklinde olacaktır.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik Kurumu Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

Faruk DAŞTANOĞLU- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yaygın Eğitim Daire Başkanı
Figen KUNT- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Öğretici
Özgül DEMİR- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Dönüş KOÇAK- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Özlem ÖĞER- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Selcan ÖZDEMİR - Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Pınar TOKGÖZ- Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitimci
Abdullah DURMUŞ- Akdeniz Otelciler ve İşletmeciler Birliği, Eğitim Koordinatörü
İsmail TAŞDEMİR- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Ofis Müdürü
Aydın ULUÇAM- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Eğitimci
Ali İmdat UÇAR- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Eğitim Komitesi Üyesi
Alişan KULOĞLU- Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği, Danışman

2. Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Aysun ÇELİKOK	Conrad Hotel-İSTANBUL
Gülcan UĞUR	Hilton Hotel-İSTANBUL
Bayram TAY	Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA
Bülent KANSIZ	Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA
İsmihan CİNOCAK	Belek Kaya Select Hotel-ANTALYA

3. Görüş İstenen/Alınan Kişi/Kurum ve Kuruluşlar

KURUM/KURULUŞLAR

1. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
2. Milli Eğitim Bakanlığı (Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü)
3. Milli Eğitim Bakanlığı (Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü)
4. Milli Eğitim Bakanlığı (Projeler Koordinasyon Merkezi Başkanlığı)
5. Kültür ve Turizm Bakanlığı
6. Yükseköğretim Kurulu
7. Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)
8. Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)
9. Türk Standartları Enstitüsü (TSE)
10. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)
11. Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)
12. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB)
13. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TÜRK-İŞ)
14. Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu (HAK-İŞ)
15. Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
16. Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)

Diğer (SENDİKA/STK/BİRLİK)

1. Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği (TÜSİAD)
2. Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED)
3. Türkiye Turizm Yatırımcılar Derneği (TYD)
4. Profesyonel Otel Yöneticileri Derneği (POYD)
5. Otel Temizlik Eğitimi ve Dekorasyonu Derneği (OTED)
6. Türkiye Otel, Lokanta, Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası (TOLEYİS)
7. Otel, Lokanta ve Eğlence Yeri İşçileri Sendikası (OLEYİS)

ÜNİVERSİTE VE OKULLAR:

1. Ankara Çankaya İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
2. Ankara Yenimahalle Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
3. Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
4. Ege Üniversitesi Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu
5. Namık Kemal Üniversitesi Marmara Ereğlisi Meslek Yüksek Okulu
6. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
7. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu
8. Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
9. Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
10. Muğla Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
11. Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
12. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi
13. Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
14. Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu
15. Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
16. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu

OTELLER

1. Ankara Dedeman Hotel
2. Ankara Hilton Hotel
3. Ankara Sheraton Hotel
4. Ankara Swiss Hotel
5. Ankara Metropolitan Hotel
6. Ankara Hotel 2000
7. Ankara İçkale Hotel
8. Ankara Kent Hotel
9. Kapadokya Peri Tower
10. Kapadokya Lykia Lodge
11. İzmir Swiss Hotel
12. İzmir Balçova Termal Hotel

13. İzmir Pırıl Hotel (Çeşme)
14. Altinyunus Hotel (Çeşme)
15. İzmir Sheraton Hotel
16. Çeşme Sheraton Hotel
17. İzmir Tusan beach (Kuşadası)
18. Korumar Hotel (Kuşadası)
19. Aqua Hotel (Marmaris)
20. Antalya Best Western Hotel
21. Antalya Dedeman Hotel
22. Antalya Şampiyon Tatil Köyü
23. Antalya Xanadu Hotel (Belek)
24. Antalya Calista Hotel (Belek)
25. Antalya Letonia Hotel (Belek)
26. Çanakkale Akol Hotel
27. Çanakkale Colin Hotel
28. Bolu Abant Hotel
29. Diyarbakır Klas Hotel
30. Erzurum Polat Renaissance Hotel
31. Urfa Dedeman Hotel
32. Urfa Cevahir Konukevi
33. Gaziantep Grand Hotel
34. Tuğcan Hotel
35. Trabzon Zorlu Grand Hotel
36. Rize Dedeman Hotel
37. Ordu Belde Hotel
38. Fatsa Yalçın Hotel
39. İstanbul Çırağan Hotel
40. İstanbul Laresse Park Hotel
41. Sapanca Richmand Spa Hotel
42. Sapanca Güral Hotel
43. İstanbul Akgün Hotel
44. Barcelo Premium Eresin Topkapı
45. By Otell

46. Ceylan Intercontinental
47. Crowne Plaza İstanbul Old City
48. Conrad International
49. Çırağan Palace Kempinski
50. Çınar Hotel
51. Eser Premium Hotel & Spa Büyükçekmece
52. Dedeman Hotel İstanbul
53. Divan Hotel
54. Four Seasons At The Bosphorus
55. Grand Cevahir Hotel
56. Grand Yükseliş Hotel
57. Holiday Inn İstanbul Airport Hotel
58. Holiday Inn İstanbul City
59. Hyatt Regency
60. İstanbul Marriott Asia Hotel
61. İstanbul Sürmeli Hotel
62. İstanbul Hilton Hotel
63. Sheraton İstanbul Maslak
64. Kaya Ramada Plaza Hotel
65. Klassis Resort Hotel
66. Kumburgaz Princess Hotel
67. Legacy Ottoman Hotel
68. Mövenpick Hotel İstanbul
69. Ortaköy Princess Hotel
70. Papillon Ayscha Hotel (Belek)
71. Polat Renaissance Hotel
72. Polat Renaissance Erzurum Otel
73. Radisson Sas Confeence & Airport Hotel
74. Radisson Sas Bosphorus Hotel
75. Ramada Plaza İstanbul Hotel
76. Richmond Wellness Sapanca
77. Sarıkamış Toprak Hotel
78. Swisshotel Ankara

- 79. Swisshotel-The Bosphorus
- 80. Sunset Beach Hotel
- 81. Taksim International Abant
- 82. Taksim International Mersin
- 83. The Green Park Bostancı
- 84. The Green Park Merter
- 85. The Marmara İstanbul
- 86. The Ritz Carlton Hotel
- 87. The Plaza Hotel

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Şahap YILMAZ, Milli Eğitim Bakanlığı	Başkan
Agâh TURAL, Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu	Başkan Vekili
Dr. Bülent ŞİMŞEK, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	Üye
Ferda ÇAKMAKLIOĞLU, Kültür ve Turizm Bakanlığı	Üye
Prof. Dr. Doğan TUNCER, Yükseköğretim Kurulu	Üye
Seçim AYDIN, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği	Üye
Murat ÇAKIR, Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu	Üye
Ali RENDAN, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği	Üye
Tevfik GÜNEŞ, Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu	Üye
Mustafa PAÇAL, Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu	Üye
Firuzan SİLAHŞÖR, Mesleki Yeterlilik Kurumu	Üye
H.Merve İLKKUTLU AYHAN, Mesleki Yeterlilik Kurumu	Sektör Sorumlusu
Sinan GERGİN, Özürlüler İdaresi Başkanlığı	Sektör Komitesi Temsilcisi

5. MYK Yönetim Kurulu Üyeleri

Bayram AKBAŞ, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi	Başkan
Prof.Dr. Oğuz BORAT, Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi	Başkan Vekili
Yrd. Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi	Üye
Prof. Dr. Yücel ALTUNBAŞAK, Meslek Kuruluşları Temsilcisi	Üye
Dr. Osman YILDIZ, İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi	Üye
Celal KOLOĞLU, İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi	Üye